



**UNIVERSIDAD
DEL
SALVADOR**

Facultad de Ciencias Económicas

Carrera de Contador Público

Tesina de grado

Bancos y Entidades Financieras

“El Banco Virtual”

Prof. Tutora: María Alejandra Anastasi

Autora: Marisa Verónica Yagi

D.N.I.: 26.663.037

Año 2000

ÍNDICE

<i>INTRODUCCION</i>	1
<i>BANCO VIRTUAL</i>	4
CONCEPTO Y CARACTERÍSTICAS GENERALES.....	4
¿Cómo funciona el banco virtual?.....	5
Comparación con la banca tradicional	6
Tecnología utilizada	8
RIESGOS	9
Riesgos operativos	10
Riesgos de reputación.....	12
Riesgos Legales.....	13
Riesgos Estratégicos.....	14
Otros riesgos.....	15
Administración del riesgo.....	16
ARGENTINA Y EL BANCO VIRTUAL	17
Antecedentes mundiales	18
La situación en nuestro país	20
Pre-requisitos para su desarrollo.....	21
Legales	22
Tecnológicos.....	33
Culturales.....	42
Bancarios	44
CONCLUSIONES	52
BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA.....	54
ANEXO ESTADÍSTICO	58

INTRODUCCION

La información ocupa un lugar central en la sociedad de hoy. Y la manifestación más concreta de que estamos viviendo en esta sociedad de la información está representada fundamentalmente por el fenómeno de Internet, la gran red que conecta entre sí a usuarios de todo el mundo. Internet ofrece la posibilidad de mantener conversaciones en tiempo real, transferir toda clase de documentos, imágenes y videos, operar computadoras a distancia o consultar bibliotecas, centros de investigación, archivos y catálogos de multitud de empresas e instituciones en todo el mundo, convirtiéndose de este modo, en una revolución en la comunicación.

Dada la importancia que cobra en la actualidad, resulta necesario analizar el impacto que provoca Internet, así como las nuevas oportunidades y riesgos que ofrece, en distintas áreas de la actividad económica, especialmente, en el ámbito de los servicios financieros. La prestación de los mismos a través de la red es hoy posible mediante lo que se conoce como *electronic banking* (o, en su forma abreviada, *e-banking*), que constituye un canal de distribución complementario a las sucursales de la banca tradicional, los cajeros automáticos y la banca telefónica.

Las actividades de e-banking son aquéllas que nacen para ser realizadas por el usuario en modalidad de autoservicio, con la finalidad de mejorar la calidad de los servicios, facilitar las operaciones y reducir sus costos en el largo plazo. Sin embargo, debe tenerse en cuenta que las mismas implican riesgos, los cuales merecen un exhaustivo análisis que permita detectarlos, evaluarlos y determinar la forma de minimizarlos, para alcanzar los fines propuestos.

En la década de los ´80 tuvieron lugar proyectos de esta naturaleza, pero su desarrollo se vio retrasado debido a diferentes causas, tales como los altos costos fijos iniciales de las instalaciones, de operación y de las comunicaciones; la tecnología requerida no estaba lo suficientemente difundida entre los usuarios por motivos culturales y de precios; y principalmente, el público no estaba habituado a operar computadoras personales.

En la actualidad, dichos elementos no constituyen obstáculos, debido a la continua evolución tecnológica en el campo de la informática, que ha permitido que tanto las computadoras personales como el software se conviertan en estándar y disminuyan sus precios, a la vez que el usuario se familiariza cada vez más con ellos en su trabajo y en su hogar. La utilización del hardware y el software requiere poca capacitación, factor que, sumado a los bajos costos de las comunicaciones, permite vencer las barreras de entrada al e-banking, ya que reduce las inversiones que deben realizar los potenciales usuarios.

Las actividades de e-banking comprenden una amplia variedad de productos y servicios, desde los más tradicionales como los préstamos y depósitos hasta el acceso a información financiera y la administración de fondos, además de actividades innovadoras como los portales financieros, “aggregation”¹ de la información acerca de las distintas cuentas y servicios electrónicos personalizados.

El e-banking puede analizarse desde dos categorías claramente diferenciadas:

- ✦ Home banking: Consiste en la prestación de ciertos servicios bancarios a través de canales electrónicos, por parte de una entidad bancaria. Se divide, a su vez, en PC banking e Internet banking. Para realizar operaciones a través de PC banking, el software es otorgado a cada cliente por la entidad para que éste lo instale en su hogar, mientras que en Internet banking, el software se halla incluido en el sitio Web de la institución.
- ✦ Banco virtual puro: Es aquella entidad que sólo opera a través de la red, por lo que se denomina también Internet-only (o Web-only) bank. Carece de toda vinculación con bancos de la realidad.

La modalidad Internet banking, conocida también como Clicks-and-mortar bank, donde convive la operatoria bancaria desarrollada a través de los canales tradicionales con la realizada a través de los nuevos canales, constituye la temática a desarrollar a lo largo del presente trabajo, en el cual se la identificará como “banco virtual”. La primera

¹ El servicio de “aggregation” permite al cliente obtener información consolidada acerca de sus cuentas financieras y no financieras en un solo lugar. Para ello, es necesario llevar a cabo el “screen scraping”, un proceso que consiste en recolectar datos de los sitios Web de otras instituciones.

parte se refiere a aspectos generales del mismo, describiéndose sus principales características, las ventajas que ofrece y los servicios que presta, seguido de una explicación de los diversos riesgos a que está expuesto. A continuación, el tema se circunscribirá a Argentina, mencionando primero los antecedentes mundiales, indicando luego la situación del banco virtual en la actualidad y analizando los pre-requisitos legales, tecnológicos, culturales y bancarios para su desarrollo en el país.



BANCO VIRTUAL

Concepto y características generales

El banco virtual es una entidad que opera en una red abierta y constituye una especie de sucursal o rama virtual de la institución madre. Tiene por objetivos ampliar el horario de atención, disminuir los costos de las transacciones y extender la cobertura de servicios financieros más allá de la red de filiales.

Al operar vía Internet, estos bancos no requieren una gran cadena de sucursales para llegar al cliente y amplía la cantidad de potenciales clientes, ya que éstos pueden acceder a los diferentes servicios financieros desde su computadora. El banco está disponible todos los días las 24 horas, lo cual, sumado a la rapidez para realizar las operaciones, se convierte en un gran atractivo para el público, dada la comodidad que aporta. En el caso de las empresas, el sistema permite agilizar las tareas de gestión administrativa al eliminar la necesidad de desplazarse hacia una sucursal. En resumen, plantea el concepto de “banca en cualquier momento y en cualquier lugar”.

En cuanto a la reducción de los costos de las transacciones bancarias, deben tenerse en cuenta diversos aspectos:

- La implementación del banco virtual implica una inversión constante en software, hardware y telecomunicaciones.
- Es necesario que se realice un gran volumen de transacciones para que pueda producirse una disminución de los costos en aquellas áreas que poseen economías de escala. La banca virtual es un negocio de escala.
- Para que se produzca una baja en los costos, deben eliminarse todas las redundancias actuales, como las tecnologías superpuestas u obsoletas, lo cual insume tiempo.
- Se requiere la contratación de personal especializado, lo cual eleva los salarios; aunque la disminución de la cantidad de personal necesario puede lograr una reducción de los costos laborales.

En consecuencia, el efecto principal consiste en una reducción de los costos variables en el largo plazo, y un aumento de los costos fijos.

Sin embargo, cabe agregar que el costo de proveer un servicio financiero en este tipo de bancos no está asociado con la localización física del cliente (como sí sucede en un banco tradicional, en el que a mayor distancia, mayor costo). Ello se debe a que la mayor eficiencia de las comunicaciones hizo posible que procesos administrativos que antes debían realizarse en cada sucursal bancaria se agruparan en centros de procesamiento, lo cual facilita las transacciones desde cualquier lugar, sin importar la distancia.

¿Cómo funciona el banco virtual?

A grandes rasgos, el funcionamiento del banco virtual sería de la siguiente forma:

- Apertura de cuenta: el futuro cliente ingresa a la página web del banco, completa un formulario y lo envía. Luego de unos días, recibe un mensaje por correo electrónico informándole que su solicitud de apertura fue procesada y que su cuenta está lista.
- Toma de depósitos: el depositante, o “superavit unit”, se conecta vía Internet con el banco virtual y efectúa transferencias electrónicas de sus depósitos en otros bancos.
- Custodia de depósitos: puede hacerse en cajas fuertes propias, alquilar servicio de depósito en otro banco, o tener cuentas en otro banco o en el banco central.
- Transferencias: entre cuentas en el mismo banco, o hacia cuentas en otro banco.
- Pago de impuestos y servicios: se debe indicar el nombre, dirección, número de cuenta y número de factura, especificando la fecha en que se desea pagarla.
- Préstamos: el prestatario, o “deficit unit”, solicita el préstamo a través de Internet. La transferencia puede acreditarse en una cuenta a fin de extraer el dinero en forma física, o hacer uso de tarjetas de crédito o débito previamente emitidas por el banco virtual.

Además, permite al cliente realizar otras numerosas transacciones a través de la red, como consultas de saldos, detalles de movimientos, compra y venta de valores, y contratación de seguros o de fondos de pensión o de inversiones, entre otras. Las mismas son ejecutadas y confirmadas con gran rapidez, aunque no instantáneamente: el tiempo de procesamiento es comparable al de las terminales de autoconsulta. Luego, el